

富邦綜合證券股份有限公司 公平待客原則策略

管轄單位：個業營管部

核定層級：董事會

制定日期：2016年03月23日

修正日期：2022年06月28日

版 序：第5版

第一條 依據

為確保各部門及其提供之商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程皆應考量客戶，例如商品或服務之特性適合客戶、設計滿足客戶需求之銷售流程等，以確保商品與服務能滿足客戶的需求，達到公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。

本公司應採行適當程序，評估商品或服務是否符合客戶需求，例如審視客戶申訴資料、允許員工回饋改進對待客戶流程、審查公平對待客戶之流程和政策之有效性，依據金融消費者保護法相關規定及本公司公平待客原則政策，訂定本公司公平待客原則策略(以下簡稱本策略)。

第二條 定義

本策略所稱「公平待客原則」，包含：

- 一、訂約公平誠信原則。
- 二、注意與忠實義務原則。
- 三、廣告招攬真實原則。
- 四、商品或服務適合度原則。
- 五、告知與揭露原則。
- 六、酬金與業績衡平原則。
- 七、申訴保障原則。
- 八、業務人員專業性原則。
- 九、友善服務原則。
- 十、落實誠信經營原則。

第三條 適用範圍

本公司提供金融商品或服務，除依各該商品、服務之相關法令規定辦理外，應注意符合本策略所揭示之原則、理念及規範。

第四條 訂約公平誠信原則

本公司對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。

本公司提供金融商品、服務予金融消費者，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。

第五條 注意與忠實義務原則

本公司提供金融商品、服務予金融消費者，應盡善良管理人責任，並依金融商品、服務或業務之性質，負忠實義務。

第六條 廣告招攬真實原則

本公司刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。

本公司不得以金融教育宣導為名，行銷個別金融商品或服務。

第七條 商品或服務適合度原則

本公司與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。
本公司初次銷售之複雜性高風險商品應報經董事會通過。

第八條 告知與揭露原則

本公司與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。
前項涉及個人資料保護者，應告知金融消費者法定應行告知事項。
本公司對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容。
本公司提供之複雜性高風險商品，對金融消費者進行之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。

第九條 酬金與業績衡平原則

本公司業務人員之酬金制度，應符合金融消費者保護法相關法令規定、證券商業同業公會會員公司業務人員酬金制度應遵行原則，並依本公司董事會通過之「業務人員酬金制度準則」辦理。
前項酬金制度準則應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對本公司客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。

第十條 申訴保障原則

本公司處理金融消費爭議事件，應符合金融消費者保護法相關法令規定，並依本公司董事會通過之「消費爭議處理準則」辦理。
前項消費爭議處理準則內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。
發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理準則 SOP 適時、妥當處理，並檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形；是否提供彈性及適當的客戶服務，建立良好客戶服務系統及流程，滾動檢討適時修正「公平待客原則」相關規章。

第十一條 業務人員專業性原則

本公司提供金融商品、服務之業務人員，依專業分工各司其職，並應符合各該商品、服務相關規定所訂定之資格條件。
前項業務人員應依法令或本公司規定，接受定期或不定期教育訓練及考核。

第十二條 友善服務原則

本公司提供金融商品、服務應考量高齡客戶、身心障礙人士等族群，並主動積極規劃及推行公平對待之相關作為，落實普惠金融。

本公司應建立協助高齡客戶表達其需求之機制，以高齡客戶能理解之方式溝通及提供相關資訊。

本公司對身心障礙人士應充分告知所需之資料及提供完整商品資訊，並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查，並提供溝通管道供其表達意見，使其能行使權利；並應依不同類別身心障礙人士之需求，提供適當之友善無障礙服務措施。

第十三條 落實誠信經營原則

本公司應落實問責制度、從上而下推動誠信經營文化，以及建立有效之內部控制制度，防範不誠信行為風險，以確保金融消費者權益。

本公司提供金融商品、服務或銷售過程，應遵循相關法規，確保商品或服務之資訊透明性及安全性，落實保護客戶權益，以防止商品或服務直接或間接損害金融消費者或其他利害關係人之權利。

第十四條 落實執行

本策略所揭示之原則、理念及規範，應納入內部控制、內部稽核制度及法令遵循自行評估作業，並制定行為守則，納入新進及在職員工教育訓練課程（含數位課程）項目。

本公司提供金融商品、服務之各部室，應依本策略及相關法令訂定具體執行各項「公平待客原則」之內部遵循規章，並落實執行。

第十五條 其他

本策略未盡事宜，悉依「金融消費者保護法」及其相關函令、本公司公平待客原則政策，及適用於各該金融商品、服務之規定辦理。

第十六條 核定及施行

本策略經董事會通過後施行，修正時亦同。

附表：改版紀錄

| 版次 | 制定(修正)日期 | 核決層級 | 備註 |
|----|-------------|------|--|
| 01 | 2016年03月23日 | 董事會 | 制定(自2016年5月1日施行) |
| 02 | 2018年10月16日 | 總經理 | 修正封面 |
| 03 | 2020年06月23日 | 董事會 | 修訂管轄部門 |
| 04 | 2022年04月28日 | 處長 | 修訂管轄部門名稱 |
| 05 | 2022年06月28日 | 董事會 | 1. 修訂條文序號：第九條～第十六條。 2. 修訂條文內容：第一條、第二條、第七條、第八條、第十條、第十四條。 3. 新增第十二條、第十三條；公平待客原則內容，包含友善服務原則及落實誠信經營原則；不單列複雜性高風險商品銷售原則。 |